Emlak Danışmanı Seviye 4 Mülakat Soruları ve Cevapları

Temel Emlak Danışmanlığı ve Mesleki Bilgi Mülakat Soruları (1–8. Sorular)

1. Emlak danışmanı kimdir ve temel görevleri nelerdir?

Cevap: Emlak danışmanı, taşınmazların pazarlanması, satış ve kiralama işlemlerinin yürütülmesi, müşterilerin bilgilendirilmesi ve işlem sonrası faaliyetlerin takip edilmesi konularında görev yapan meslek personelidir.

Açıklama: Emlak danışmanının görevi yalnızca taşınmaz göstermek veya satış yapmak değildir. Taşınmazın portföye alınmasından satış veya kiralama işleminin tamamlanmasına kadar birçok mesleki faaliyet yürütür.

Emlak danışmanının temel görevleri şunlardır:

• Bölgesel piyasa araştırması yapmak.
• Taşınmaz portföyü oluşturmak.
• Taşınmazların fiziksel ve hukuki özelliklerini araştırmak.
• Müşteri ihtiyaçlarını belirlemek.
• Taşınmazların pazarlama faaliyetlerini yürütmek.
• Taşınmaz gösterimlerini gerçekleştirmek.
• Satış ve kiralama görüşmelerini yürütmek.
• Gerekli sözleşme ve belgeleri hazırlamak.
• Satış ve kiralama sonrası işlemleri takip etmek.

2. Emlak Danışmanı Seviye 4 ile Sorumlu Emlak Danışmanı Seviye 5 arasındaki fark nedir?

Cevap: Emlak Danışmanı Seviye 4, taşınmaz pazarlama, satış ve kiralama faaliyetlerini yürüten meslek personelidir. Sorumlu Emlak Danışmanı Seviye 5 ise bu faaliyetlerin yönetilmesi, organize edilmesi ve denetlenmesinden sorumlu meslek mensubudur.

Açıklama: Seviye 4 ve Seviye 5 mesleki yeterlilik belgeleri farklı görev ve sorumlulukları kapsamaktadır.

Özellik	Seviye 4	Seviye 5
Meslek adı	Emlak Danışmanı	Sorumlu Emlak Danışmanı
Ulusal yeterlilik kodu	17UY0332-4	17UY0333-5
Temel görev	Mesleki faaliyetleri yürütmek	Mesleki faaliyetleri yürütmek ve yönetmek
İşletmedeki konumu	Pazarlama ve satış personeli	İşletme sahibi veya yetkili temsilci
Yetki belgesi açısından	Tek başına yeterli değildir	Genel başvuru şartlarından biridir

Seviye 5 belgesine sahip olmak da tek başına işletme yetki belgesi almak için yeterli değildir. Yönetmelikte belirtilen diğer şartların sağlanması gerekir.

3. Mesleki yeterlilik belgesi ile taşınmaz ticareti yetki belgesi arasındaki fark nedir?

Cevap: Mesleki yeterlilik belgesi kişinin mesleki bilgi ve becerilerini, taşınmaz ticareti yetki belgesi ise işletmenin taşınmaz ticareti faaliyetinde bulunma yetkisini gösterir.

Açıklama: Mesleki yeterlilik belgesi, ilgili ulusal yeterlilik kapsamında yapılan sınavlarda başarılı olan kişilere düzenlenir.

Taşınmaz ticareti yetki belgesi ise Taşınmaz Ticareti Hakkında Yönetmelik'te belirtilen şartları taşıyan işletmelere Ticaret İl Müdürlüğü tarafından verilir.

Mesleki yeterlilik belgesi kişiye, taşınmaz ticareti yetki belgesi işletmeye aittir.

4. Bir emlak danışmanının sahip olması gereken temel mesleki özellikler nelerdir?

Cevap: Emlak danışmanı dürüst, güvenilir, iletişim becerileri gelişmiş, mesleki mevzuata hâkim, planlı çalışan ve müşteri ihtiyaçlarını doğru değerlendirebilen bir kişi olmalıdır.

Açıklama: Emlak danışmanlığı hem teknik bilgi hem de insan ilişkileri gerektiren bir meslektir. Başarılı bir emlak danışmanında aşağıdaki özelliklerin bulunması önemlidir:

- Etkili iletişim kurabilme
- Aktif dinleme
- Pazarlama ve satış becerisi
- Müzakere becerisi
- Problem çözme yeteneği
- Zaman yönetimi
- Mesleki mevzuat bilgisi
- Bölgesel piyasa bilgisi
- Dürüstlük ve tarafsızlık
- Sorumluluk bilinci
- Müşteri bilgilerinin gizliliğine önem verme

5. Gayrimenkul kavramı ne anlama gelir? Gayrimenkul türleri nelerdir?

Cevap: Gayrimenkul, taşınmaz niteliğinde bulunan mal ve hakları ifade eder. Konutlar, arsalar, araziler, iş yerleri ve bağımsız bölümler başlıca gayrimenkul türleridir.

Açıklama: Türk Medeni Kanunu'nun 704. maddesine göre taşınmaz mülkiyetinin konusu; araziler, tapu kütüğünde ayrı sayfaya kaydedilen bağımsız ve sürekli haklar ile kat mülkiyeti kütüğüne kayıtlı bağımsız bölümlerdir.

Emlak danışmanlığında taşınmazlar kullanım amaçlarına göre konut, arsa, tarım arazisi, dükkân, ofis, depo, fabrika ve diğer ticari taşınmazlar şeklinde sınıflandırılabilir.

6. Emlak danışmanlığı hizmeti hangi aşamalardan oluşur?

Cevap: Emlak danışmanlığı hizmeti piyasa araştırması, portföy oluşturma, yetkilendirme, pazarlama, müşteri görüşmeleri, taşınmaz gösterimi, satış veya kiralama ve işlem sonrası takip aşamalarından oluşur.

Açıklama: Emlak danışmanlığı hizmetinin planlı şekilde yürütülmesi için genel olarak aşağıdaki işlem sırası takip edilir:

1. Piyasa araştırması ve iş planlaması
2. Taşınmaz sahibiyle görüşme
3. Taşınmaz bilgilerinin araştırılması
4. Fiyat değerlendirmesi
5. Yetkilendirme işlemlerinin tamamlanması
6. Portföy kaydının oluşturulması
7. Pazarlama ve tanıtım faaliyetleri
8. Müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi
9. Taşınmaz gösterimi
10. Teklif ve pazarlık görüşmeleri
11. Satış veya kiralama sözleşmelerinin hazırlanması
12. İşlemin tamamlanması ve işlem sonrası takip

7. Emlak danışmanlığı mesleğinde dürüstlük ve tarafsızlık neden önemlidir?

Cevap: Dürüstlük ve tarafsızlık, müşterilerin doğru bilgilendirilmesini, güven ilişkisinin kurulmasını ve tarafların haklarının korunmasını sağlar.

Açıklama: Taşınmaz satış ve kiralama işlemleri müşteriler açısından önemli mali ve hukuki sonuçlar doğurabilir. Yanlış veya eksik bilgilendirme müşterilerin maddi zarara uğramasına neden olabilir.

Emlak danışmanı taşınmazın bilinen önemli kusurlarını gizlememeli, tarafların tekliflerini değiştirmeden iletmeli ve kişisel çıkarları nedeniyle müşteriler arasında ayrım yapmamalıdır.

8. Bir müşteri size bilmediğiniz teknik veya hukuki bir soru sorarsa nasıl davranırsınız?

Cevap: Bilmediğim konuda tahminde bulunmam. Bilgiyi güvenilir kaynaklardan araştırır, gerektiğinde ilgili uzmanlara danışarak müşteriye doğru bilgi veririm.

Açıklama: Emlak danışmanının her teknik ve hukuki konuda uzman olması beklenmez. Ancak doğruluğundan emin olmadığı bilgileri kesin bilgi olarak sunmaması gerekir.

Sorunun niteliğine göre tapu müdürlüğü, belediye, ilgili mevzuat veya diğer resmî kaynaklardan bilgi alınabilir. Uzmanlık gerektiren konularda avukat, mimar, mühendis veya yetkili gayrimenkul değerleme uzmanından destek alınmalıdır.

A1 Birimi – İş Sağlığı ve Güvenliği, Çevre ve Kalite Mülakat Soruları (9–16. Sorular)

9. Emlak danışmanlığı faaliyetlerinde karşılaşılabilecek iş sağlığı ve güvenliği riskleri nelerdir?

Cevap: Kayma, düşme, elektrik çarpması, yangın, doğal gaz sızıntısı, trafik kazaları, güvensiz yapı koşulları ve ergonomik çalışma sorunları başlıca iş sağlığı ve güvenliği riskleridir.

Açıklama: Emlak danışmanları yalnızca ofis ortamında değil, farklı fiziksel koşullara sahip taşınmazlarda da çalışmaktadır.

Karşılaşılabilecek başlıca tehlike ve riskler şunlardır:

• Islak veya kaygan zeminler
• Korkuluksuz merdiven ve balkonlar
• İnşaat alanlarında düşen malzemeler
• Hasarlı elektrik tesisatları
• Yangın ve doğal gaz sızıntısı
• Taşınmaz gösterimlerinde trafik kazaları
• Uzun süre bilgisayar kullanımından kaynaklanan sağlık sorunları
• Fiziksel veya sözlü şiddet
• Bakımsız yapılardaki yapısal tehlikeler
Bu risklerin önceden belirlenmesi ve uygun güvenlik önlemlerinin alınması gerekir.

10. Müşteriye inşaatı henüz tamamlanmamış bir taşınmazı göstermeniz gerekirse hangi güvenlik önlemlerini alırsınız?

Cevap: İnşaat alanının güvenliğini kontrol eder, gerekli giriş izinlerini alır, uygun koruyucu donanımların kullanılmasını sağlar ve müşterinin tehlikeli bölgelere girmesini önlerim.

Açıklama: İnşaat hâlindeki yapılarda açık merdiven boşlukları, düşen malzemeler, korunmasız elektrik tesisatları ve düzensiz zeminler gibi çeşitli tehlikeler bulunabilir.

Gösterim öncesinde yetkili kişilerden izin alınmalı ve güvenli güzergâh belirlenmelidir. Risk değerlendirmesine uygun baret ve diğer koruyucu donanımlar kullanılmalıdır.

Gerekli güvenlik koşulları sağlanamıyorsa taşınmaz gösterimi ertelenmelidir.

11. Taşınmaz gösterimi sırasında müşteriniz merdivenden düşerek yaralanırsa ne yaparsınız?

Cevap: Olay yerinin güvenliğini sağlar, yaralının durumunu değerlendirir, gerektiğinde 112'yi arar ve eğitimim kapsamında ilk yardım uygularım.

Açıklama: Yaralanma durumunda öncelikle yeni bir kazanın meydana gelmesini önlemek gerekir.

Ciddi yaralanma şüphesinde 112 Acil Çağrı Merkezine haber verilmelidir. Acil bir tehlike bulunmadıkça yaralı gereksiz şekilde hareket ettirilmemelidir.

İlk yardım uygulamaları eğitim ve yetki kapsamında yapılmalı, acil yardım görevlilerinin talimatlarına uyulmalıdır. Olay sonrasında işletmenin ilgili yetkililerine bilgi verilmeli ve gerekli kayıtlar oluşturulmalıdır.

12. Tehlike ile risk arasındaki fark nedir? Emlak danışmanlığı mesleğinden bir örnek veriniz.

Cevap: Tehlike, zarar verme potansiyeli bulunan kaynak veya durumdur. Risk ise tehlikenin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkabilecek zararın olasılığı ve şiddetidir.

Açıklama: Tehlike ve risk birbirinden farklı ancak birbiriyle ilişkili kavramlardır.

Tehlike	Risk
Korkuluksuz balkon	Balkondan düşerek yaralanma
Hasarlı elektrik kablosu	Elektrik çarpması
Islak zemin	Kayarak düşme
Korumasız merdiven boşluğu	Yüksekten düşme
Doğal gaz sızıntısı	Zehirlenme veya patlama

Risklerin azaltılması için öncelikle tehlikeler belirlenmeli ve mümkün olduğunda ortadan kaldırılmalıdır.

13. Emlak ofisinde yangın çıktığında hangi işlemleri gerçekleştirirsiniz?

Cevap: Çevremdeki kişileri uyarır, acil durum planına uygun olarak tahliyeyi başlatır, 112'ye haber verir ve güvenli toplanma alanına giderim.

Açıklama: Yangın durumunda insanların güvenliği önceliklidir. Güvenli acil çıkış yolları kullanılmalı ve asansöre binilmemelidir.

Yangın başlangıç aşamasındaysa, uygun ekipman mevcutsa, eğitim alınmışsa ve güvenli kaçış yolu bulunuyorsa yangına müdahale edilebilir.

Yetkililer tarafından güvenli olduğu bildirilmeden binaya tekrar girilmemelidir.

14. Emlak danışmanlığı faaliyetlerinde çevrenin korunması için hangi önlemler alınabilir?

Cevap: Kâğıt tüketimini azaltmak, atıkları ayrıştırmak, enerji ve su tasarrufu yapmak, gereksiz araç kullanımını önlemek ve çevreye zarar veren durumları bildirmek çevrenin korunmasına katkı sağlar.

Açıklama: Emlak işletmelerinde çevre koruma faaliyetleri günlük çalışma düzeninin bir parçası olmalıdır.

Belgelerin uygun şartlarda elektronik ortamda saklanması, kullanılmayan elektrikli cihazların kapatılması, geri dönüştürülebilir atıkların ayrı toplanması ve taşınmaz gösterimlerinin ulaşım açısından verimli şekilde planlanması çevresel etkileri azaltabilir.

15. Emlak danışmanlığında hizmet kalitesi ne anlama gelir ve nasıl sağlanır?

Cevap: Hizmet kalitesi, emlak danışmanlığı faaliyetlerinin mesleki standartlara, mevzuata ve müşteri beklentilerine uygun şekilde gerçekleştirilmesidir.

Açıklama: Hizmet kalitesinin sağlanabilmesi için taşınmaz bilgilerinin doğruluğu kontrol edilmeli, müşteri talepleri doğru anlaşılmalı, sözleşmeler eksiksiz hazırlanmalı ve verilen hizmetler düzenli olarak değerlendirilmelidir.

Randevulara zamanında katılmak, müşteri şikâyetlerini değerlendirmek ve tespit edilen hataları düzeltmek hizmet kalitesinin geliştirilmesine katkı sağlar.

16. Aynı konuda birden fazla müşteriden şikâyet gelmesi durumunda nasıl bir çalışma yürütürsünüz?

Cevap: Şikâyetleri kayıt altına alır, ortak nedenlerini araştırır, sorunun kaynağını belirler ve gerekli düzeltici faaliyetleri gerçekleştiririm.

Açıklama: Aynı konuda tekrarlanan müşteri şikâyetleri işletmenin çalışma yöntemlerinde sistematik bir sorun bulunabileceğini gösterebilir.

Şikâyet kayıtları karşılaştırılmalı, sorunun temel nedeni belirlenmeli ve ilgili çalışanlarla çözüm geliştirilmelidir.

Uygulanan çözümün etkili olup olmadığı sonraki müşteri geri bildirimleri üzerinden değerlendirilmelidir.

A2 Birimi – İş Planlama, Portföy Oluşturma ve Pazarlama Mülakat Soruları (17–30. Sorular)

17. Bir emlak danışmanı günlük ve haftalık iş planını nasıl oluşturmalıdır?

Cevap: Müşteri görüşmelerini, taşınmaz gösterimlerini, portföy çalışmalarını, pazarlama faaliyetlerini ve sözleşme işlemlerini önem ve aciliyet durumlarına göre planlamalıdır.

Açıklama: İş planlaması emlak danışmanının zamanını verimli kullanmasını ve müşterilere karşı yükümlülüklerini zamanında yerine getirmesini sağlar.

Her faaliyet için uygun zaman ayrılmalı, yaklaşan sözleşme tarihleri ve müşteri randevuları kontrol edilmeli, tamamlanan işler kaydedilmeli ve geciken faaliyetler yeniden planlanmalıdır.

18. Daha önce hiç çalışmadığınız bir bölgede emlak portföyü oluşturmak için hangi araştırmaları yaparsınız?

Cevap: Bölgedeki satış ve kira fiyatlarını, taşınmaz türlerini, arz ve talep durumunu, ulaşım olanaklarını, imar durumunu ve müşteri beklentilerini araştırırım.

Açıklama: Yeni bir bölgede portföy oluşturmadan önce bölgenin ekonomik, fiziksel ve sosyal özellikleri hakkında bilgi edinilmelidir.

Eğitim ve sağlık kuruluşları, toplu taşıma olanakları, ticari faaliyetler, yeni konut projeleri, rakip işletmeler ve gelecekteki gelişme potansiyeli değerlendirilmelidir.

Elde edilen bilgiler doğrultusunda hedef müşteri kitlesi ve portföy oluşturma stratejisi belirlenir.

19. Satılık bir konutu portföyünüze almadan önce hangi bilgileri ve belgeleri kontrol edersiniz?

Cevap: Taşınmazın tapu bilgilerini, malik ve yetki durumunu, takyidat kayıtlarını, imar durumunu, yapı kullanma iznini ve fiziksel özelliklerini kontrol ederim.

Açıklama: Portföye alınan taşınmazların bilgileri doğru ve doğrulanabilir olmalıdır.

Kontrol edilmesi gereken başlıca bilgiler şunlardır:

• Malik ve temsil yetkisi bilgileri
• Tapu kaydı
• Ada, parsel ve bağımsız bölüm bilgileri
• İpotek, haciz ve diğer takyidatlar
• İmar ve yapı kullanma izin durumu
• Net ve brüt alan bilgileri
• Bina yaşı ve kat bilgileri
• Isıtma sistemi
• Mevcut kiracı durumu
• Taşınmazın önemli fiziksel kusurları
• Satış bedeli ve yetkilendirme şartları

20. Tapu kaydı ile taşınmazın mevcut fiziksel durumu arasında farklılık tespit ederseniz nasıl hareket edersiniz?

Cevap: Farklılığın nedenini araştırır, ilgili resmî belgeleri inceler, müşteriyi bilgilendirir ve gerekli durumlarda uzman desteği alınmasını sağlarım.

Açıklama: Tapu kaydı ile taşınmazın mevcut durumu arasında farklılık bulunması hukuki veya teknik sorunlara işaret edebilir.

Örneğin tapuda mesken olarak kayıtlı bir bağımsız bölümün iş yeri olarak kullanılması veya onaylı projede bulunmayan ilave bir bölüm oluşturulması söz konusu olabilir.

Danışman gerekli incelemelerin yapılmasını sağlamalı, farklılığı müşteriden gizlememeli ve doğrulanmamış bilgileri ilanlarda kullanmamalıdır.

21. Bir arsanın yapılaşma potansiyelini araştırırken hangi imar bilgilerini incelersiniz?

Cevap: Yürürlükteki imar planını, kullanım kararını, TAKS, KAKS, yapı yüksekliği, çekme mesafeleri, yapılaşma düzeni ve plan notlarını incelerim.

Açıklama: Bir arsanın yapılaşma potansiyeli yalnızca yüzölçümüne veya emsal değerine bakılarak belirlenemez.

İmar Bilgisi	Gösterdiği Özellik
TAKS	Taban alanının parsel alanına oranı
KAKS (Emsal)	Emsale dâhil toplam kat alanı oranı
Yapı yüksekliği	İzin verilen yapı yüksekliği
Çekme mesafeleri	Yapının parselde bırakması gereken mesafeler
Yapılaşma düzeni	Ayrık, bitişik veya blok nizam
Kullanım kararı	Konut, ticaret, sanayi ve diğer kullanım amaçları
Plan notları	Uygulamaya ilişkin özel şartlar

Bu koşullar birlikte değerlendirilmelidir.

22. Tapuda tarla olarak kayıtlı bir taşınmazın sahibi, taşınmazını imarlı arsa olarak pazarlamanızı isterse nasıl davranırsınız?

Cevap: Taşınmazın güncel imar durumunu araştırır, yapılaşma hakkı doğrulanmadan imarlı arsa olarak pazarlamam ve yanıltıcı ilan talebini kabul etmem.

Açıklama: Bir taşınmazın tapudaki niteliği ile güncel imar durumu farklı olabilir. Bu nedenle yalnızca malikin beyanına dayanılarak taşınmazın yapılaşmaya uygun olduğu söylenmemelidir.

İlgili belediyeden veya yetkili idareden güncel imar bilgileri araştırılmalı, ilanlarda tapu niteliği ve yapılaşma koşulları doğru biçimde açıklanmalıdır.

23. Bir taşınmazın tahmini piyasa satış bedelini nasıl belirlersiniz?

Cevap: Benzer taşınmazların satış fiyatlarını araştırır, taşınmazın konumunu, büyüklüğünü, fiziksel ve hukuki özelliklerini karşılaştırarak tahmini bir piyasa fiyatı belirlerim.

Açıklama: Emsal karşılaştırma yöntemi emlak danışmanlığında fiyat araştırması için kullanılan temel yöntemlerden biridir.

Taşınmazın bulunduğu bölge, bina yaşı, katı, cephesi, ulaşım olanakları, fiziksel durumu ve hukuki özellikleri fiyat üzerinde etkili olabilir.

Mümkün olduğunda gerçekleşmiş satış bedelleri de değerlendirilmelidir. Emlak danışmanının hazırladığı tahmini fiyat çalışması, yetkili gayrimenkul değerleme uzmanının düzenlediği resmî değerleme raporunun yerine geçmez.

24. Taşınmaz sahibi, konutunun piyasa değerinden çok daha yüksek bir bedelle satışa sunulmasını isterse nasıl hareket edersiniz?

Cevap: Taşınmaz sahibine güncel piyasa verilerini ve emsal taşınmazları göstererek gerçekçi bir fiyat belirlemesini öneririm.

Açıklama: Piyasa koşullarına uygun olmayan fiyatlandırma, taşınmazın uzun süre satılamamasına ve müşteri ilgisinin azalmasına neden olabilir.

Danışman fiyat farklılığını somut verilerle açıklamalı ve uygun pazarlama stratejisini önermelidir. Nihai pazarlama fiyatının belirlenmesinde malikin kararı ve ilgili mevzuat dikkate alınmalıdır.

25. Bir taşınmazın pazarlanmasından önce yetkilendirme sözleşmesi neden düzenlenmelidir?

Cevap: Yetkilendirme sözleşmesi, emlak işletmesinin sunacağı hizmetleri, yetki kapsamını, hizmet bedelini, sözleşme süresini ve tarafların yükümlülüklerini belirlemek için düzenlenir.

Açıklama: Yetkilendirme sözleşmesi, taşınmaz sahibi ile emlak işletmesi arasındaki hizmet ilişkisinin yazılı olarak belirlenmesini sağlar.

Hangi hizmetlerin verileceği, yetkinin süresi, ücretlendirme şartları ve tarafların sorumlulukları açıkça belirtilerek ileride ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların azaltılması amaçlanır.

26. Yetkilendirme sözleşmesi ile alım satıma aracılık sözleşmesi arasındaki fark nedir?

Cevap: Yetkilendirme sözleşmesi emlak işletmesine hizmet sunma yetkisi verir. Alım satıma aracılık sözleşmesi ise belirli bir satış işlemine ilişkin aracılık şartlarını düzenler.

Açıklama: Her iki sözleşmenin tarafları ve düzenlenme amaçları farklıdır.

Özellik	Yetkilendirme Sözleşmesi	Alım Satıma Aracılık Sözleşmesi
Taraflar	İş sahibi ve emlak işletmesi	Alıcı, satıcı ve emlak işletmesi
Temel amaç	Hizmet yetkisinin belirlenmesi	Satış aracılığının düzenlenmesi
Düzenlenme aşaması	Hizmet sunulmadan önce	Satışa aracılık sürecinde
Genel nüsha sayısı	En az 2	En az 3

Alım satıma aracılık sözleşmesi tek başına taşınmazın mülkiyetini devretmez.

27. Satılık bir konut için pazarlama planı hazırlarken hangi yöntemleri kullanırsınız?

Cevap: Hedef müşteri kitlesini belirler, taşınmazın tanıtım materyallerini hazırlar, uygun ilan ve reklam kanallarını seçer ve pazarlama sonuçlarını düzenli olarak takip ederim.

Açıklama: Pazarlama planı hazırlanırken taşınmazın türü, konumu, satış bedeli ve hedef müşteri kitlesi dikkate alınmalıdır.

Güncel fotoğraflar, videolar, sanal turlar, internet ilanları, işletmenin müşteri portföyü ve mevzuata uygun sosyal medya çalışmaları kullanılabilir.

İlan görüntülenmeleri, müşteri talepleri ve taşınmaz gösterimleri değerlendirilerek pazarlama planı güncellenmelidir.

28. Portföyünüzde bulunan bir taşınmazın üç ay boyunca yeterli müşteri ilgisi görmemesi durumunda ne yaparsınız?

Cevap: Taşınmazın fiyatını, ilan içeriğini, fotoğraflarını, hedef müşteri kitlesini ve kullanılan pazarlama yöntemlerini yeniden değerlendiririm.

Açıklama: Bir taşınmazın uzun süre yeterli müşteri ilgisi görmemesi, fiyatlandırma veya pazarlama stratejisinde sorun bulunduğunu gösterebilir.

Güncel emsaller araştırılmalı, müşteri geri bildirimleri incelenmeli ve elde edilen bilgiler taşınmaz sahibine sunulmalıdır.

Gerekli fiyat veya pazarlama değişiklikleri taşınmaz sahibinin onayı ve ilgili mevzuat çerçevesinde yapılmalıdır.

29. Taşınmaz portföyündeki bilgilerin güncelliğini nasıl sağlarsınız?

Cevap: Taşınmazların fiyatlarını, satış ve kiralama durumlarını, fiziksel özelliklerini, yetkilendirme sürelerini ve iletişim bilgilerini düzenli olarak kontrol ederek güncellerim.

Açıklama: Güncelliğini kaybetmiş portföy kayıtları müşterilerin yanlış bilgilendirilmesine ve gereksiz zaman kaybına neden olabilir.

Satışı veya kiralaması tamamlanan taşınmazların aktif pazarlama faaliyetleri sonlandırılmalı, fiyat değişiklikleri doğrulanmalı ve sözleşme süreleri takip edilmelidir.

30. Bir taşınmaz ilanı hazırlarken hangi bilgilerin bulunmasına ve hangi kurallara uyulmasına dikkat edersiniz?

Cevap: Taşınmazın konumunu, fiyatını, türünü, fiziksel özelliklerini ve kullanım durumunu doğru şekilde açıklar, güncel görseller kullanır ve ilan verme yetkisini kontrol ederim.

Açıklama: Taşınmaz ilanları müşterilerin doğru bilgiye ulaşmasını sağlayacak şekilde hazırlanmalıdır.

İlanlarda gerçeğe aykırı alan bilgileri, yanıltıcı fotoğraflar, doğrulanmamış imar bilgileri veya müşteriyi yanıltabilecek ifadeler kullanılmamalıdır.

İlan verme yetkisine, Elektronik İlan Doğrulama Sistemi şartlarına ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uyulmalıdır.

A3 Birimi – Müşteri İlişkileri, Satış ve Kiralama Mülakat Soruları (31–44. Sorular)

31. Konut satın almak isteyen bir müşteriyle ilk görüşmenizde hangi bilgileri öğrenirsiniz?

Cevap: Müşterinin bütçesini, satın alma amacını, bölge tercihini, konut özelliklerine ilişkin beklentilerini, finansman durumunu ve satın alma zamanını öğrenirim.

Açıklama: Müşteri ihtiyaç analizi, uygun taşınmazın belirlenmesi için gerçekleştirilen temel çalışmadır.

Müşterinin oda sayısı, bina yaşı, kat tercihi, ulaşım olanakları, asansör, otopark ve diğer beklentileri belirlenmelidir.

Zorunlu ihtiyaçlarla isteğe bağlı özelliklerin birbirinden ayrılması, müşteriye daha uygun seçenekler sunulmasını sağlar.

32. Müşterinin bütçesi ile satın almak istediği taşınmazın özellikleri uyuşmuyorsa nasıl bir çözüm önerirsiniz?

Cevap: Müşterinin önceliklerini yeniden belirler, bütçesine uygun alternatif bölgeler ve taşınmazlar önerir, piyasa koşulları hakkında doğru bilgi veririm.

Açıklama: Müşterinin bütçesinin beklentilerini karşılamaması durumunda doğrudan daha yüksek fiyatlı taşınmazlara yönlendirme yapılmamalıdır.

Alternatif bölgeler, farklı büyüklükte konutlar, bina yaşı veya müşterinin esneklik gösterebileceği diğer özellikler değerlendirilmelidir.

Müşteri ödeme gücünü aşan bir işlem gerçekleştirmeye zorlanmamalıdır.

33. Taşınmaz gösterimi öncesinde, sırasında ve sonrasında hangi işlemleri gerçekleştirirsiniz?

Cevap: Gösterim öncesinde randevu ve hazırlık işlemlerini tamamlar, gösterim sırasında taşınmazı doğru şekilde tanıtır ve gerekli belgeyi düzenler, gösterim sonrasında müşterinin geri bildirimlerini alırım.

Açıklama: Taşınmaz gösterimi üç temel aşamadan oluşur.

Aşama	Yapılacak İşlemler
Gösterim öncesi	Müşteri ihtiyaçlarını doğrulama, taşınmaz seçme, randevu ve güvenlik kontrolü
Gösterim sırasında	Taşınmazı tanıtma, soruları cevaplama, önemli özellikleri açıklama ve gerekli belgeyi düzenleme
Gösterim sonrası	Geri bildirim alma, teklifleri kaydetme ve ilgili taraflara iletme

Her aşamada müşteri güvenliği ve mesleki yükümlülükler dikkate alınmalıdır.

34. Taşınmaz gösterme belgesi nedir ve neden düzenlenir?

Cevap: Taşınmaz gösterme belgesi, bir taşınmazın belirli bir müşteriye emlak işletmesi aracılığıyla gösterildiğini belgeleyen yazılı belgedir.

Açıklama: Taşınmaz gösterme belgesi, gösterimin hangi işletme tarafından, hangi müşteriye ve hangi taşınmaz için gerçekleştirildiğini ortaya koyar.

Aracılık hizmetiyle ilgili olası uyuşmazlıklarda ispat kolaylığı sağlar.

Yalnızca taşınmaz gösterme hizmeti karşılığında müşteriden ayrıca ücret talep edilemez.

35. Müşteri, gösterdiğiniz konutu beğenmiş ancak taşınmazın önemli bir kusuru bulunmaktadır. Bu durumda nasıl davranırsınız?

Cevap: Taşınmazın bilinen önemli kusurunu müşteriye açıklar, gerekli durumlarda teknik inceleme yapılmasını önerir ve kusuru kesinlikle gizlemem.

Açıklama: Müşterinin satın alma veya kiralama kararını etkileyebilecek önemli bilgiler gizlenmemelidir.

Örneğin taşınmazda su sızıntısı, ciddi rutubet, projeye aykırılık veya yapısal bir sorun bulunuyorsa müşteriye doğru bilgi verilmelidir.

Uzmanlık gerektiren konularda teknik inceleme yapılması için ilgili meslek mensuplarına başvurulmalıdır.

36. Satıcı ile alıcı arasında fiyat konusunda anlaşmazlık yaşanırsa pazarlık sürecini nasıl yönetirsiniz?

Cevap: Tarafların fiyat beklentilerini öğrenir, teklifleri değiştirmeden iletir, piyasa verilerini kullanarak tarafların ortak bir noktada buluşmasına yardımcı olurum.

Açıklama: Emlak danışmanı pazarlık sürecinde tarafsız davranmalı ve tarafların gerçek tekliflerini doğru şekilde aktarmalıdır.

Gerçekte bulunmayan müşteri veya teklifler oluşturulmamalı, taraflara baskı uygulanmamalı ve yetki dışında bağlayıcı karar verilmemelidir.

Pazarlık sonucunda ulaşılan anlaşma tarafların özgür iradesine dayanmalıdır.

37. Taşınmazın tapu kaydında ipotek veya haciz bulunduğunu öğrenirseniz satış sürecini nasıl yürütürsünüz?

Cevap: İpotek veya haczin güncel durumunu araştırır, tarafları bilgilendirir ve satışın hukuki şartlara uygun şekilde yürütülmesi için gerekli uzman ve kurumlara başvurulmasını sağlarım.

Açıklama: İpotek ve haciz kayıtlarının taşınmaz satışına etkisi, kaydın niteliğine ve ilgili hukuki koşullara göre değişebilir.

Borcun ödenmesi, ilgili kaydın kaldırılması veya taşınmazın mevcut yüklerle devredilmesi gibi seçenekler yetkili kurumlar ve hukuk uzmanları tarafından değerlendirilmelidir.

Emlak danışmanı bu kayıtları gizlememeli ve satışla birlikte kendiliğinden ortadan kalkacaklarını ileri sürmemelidir.

38. Bir taşınmazın satış işlemi öncesinde alıcı ve satıcının hangi belgelerini kontrol edersiniz?

Cevap: Tarafların kimlik belgelerini, tapu bilgilerini, vekâlet veya temsil yetkilerini ve taşınmazın niteliğine göre gerekli diğer işlem belgelerini kontrol ederim.

Açıklama: Tapu devri öncesinde işlemin niteliğine ve tarafların durumuna göre farklı belgeler gerekebilir.

Başlıca belgeler şunlardır:

• Alıcı ve satıcının kimlik belgeleri
• Taşınmazın tapu bilgileri
• Vekâletname veya temsil belgeleri
• Emlak vergisi değerine ilişkin bilgiler
• Gerekli durumlarda DASK poliçesi
• Tüzel kişiler için temsil yetkisini gösteren belgeler
• İşlemin niteliğine göre gerekli izin ve muvafakatler
Belgelerin güncel ve işlem için yeterli olup olmadığı kontrol edilmelidir.

39. Taşınmaz satışında tapu devri ve satış bedelinin ödenmesi sırasında hangi hususlara dikkat edilmelidir?

Cevap: Tarafların kimlik ve yetki bilgileri, taşınmazın hukuki durumu, satış bedeli ve işlem belgeleri doğrulanmalı; ödeme güvenli ve belgelendirilebilir yöntemlerle gerçekleştirilmelidir.

Açıklama: Taşınmaz satışında mülkiyet devri ile satış bedelinin ödenmesi arasında güvenli bir işlem düzeni kurulmalıdır.

İşlem tarihinde yürürlükte bulunan güvenli ödeme düzenlemelerine uyulmalıdır. Satış bedeline ilişkin kayıtların doğru olması ve tarafların ödeme şartlarını bilmesi önemlidir.

Emlak danışmanı yetkisi dışında para tahsil etmemeli veya taraflar adına izinsiz işlem gerçekleştirmemelidir.

40. Bir konutun kiralanması sürecinde hangi işlemleri sırasıyla gerçekleştirirsiniz?

Cevap: Taşınmazı araştırır, yetkilendirme işlemlerini tamamlar, portföy kaydını oluşturur, kiracı adaylarını değerlendirir, taşınmazı gösterir, sözleşmeleri hazırlar ve teslim işlemlerini gerçekleştiririm.

Açıklama: Konut kiralama süreci genel olarak aşağıdaki aşamalardan oluşur:

1. Taşınmaz sahibinin kimlik ve yetki durumunun kontrol edilmesi
2. Taşınmazın fiziksel ve hukuki özelliklerinin araştırılması
3. Kira bedeline ilişkin piyasa araştırması
4. Yetkilendirme sözleşmesinin düzenlenmesi
5. Taşınmazın portföye alınması
6. Pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi
7. Kiracı adaylarının ihtiyaçlarının belirlenmesi
8. Taşınmaz gösteriminin yapılması
9. Kira şartlarında anlaşma sağlanması
10. Aracılık ve kira sözleşmelerinin hazırlanması
11. Taşınmazın teslim edilmesi
12. Kiralama sonrası işlemlerin takip edilmesi

41. Kira sözleşmesinde bulunması gereken temel bilgiler nelerdir?

Cevap: Kira sözleşmesinde tarafların bilgileri, taşınmazın adresi, kira bedeli, kira süresi, başlangıç tarihi, ödeme şartları, güvence bedeli, kullanım amacı ve tarafların yükümlülükleri bulunmalıdır.

Açıklama: Yazılı kira sözleşmesinin ayrıntılı hazırlanması tarafların haklarının korunmasına ve olası uyuşmazlıkların azaltılmasına yardımcı olur.

Sözleşmede aşağıdaki bilgiler açıkça belirtilmelidir:

• Kiracı ve kiraya verenin bilgileri
• Taşınmazın açık adresi
• Kullanım amacı
• Kira başlangıç tarihi ve süresi
• Aylık kira bedeli
• Ödeme günü ve yöntemi
• Kira artış şartları
• Güvence bedeli
• Demirbaş listesi
• Bakım ve giderlere ilişkin yükümlülükler
• Teslim durumu
• Tarafların imzaları

Sözleşmedeki özel şartlar emredici kanun hükümlerine aykırı olmamalıdır.

42. Kiracının güvence bedeli (depozito) hakkında bilgi istemesi durumunda nasıl bir açıklama yaparsınız?

Cevap: Konut ve çatılı iş yeri kiralarında güvence bedelinin en fazla üç aylık kira bedeli olabileceğini ve para olarak kararlaştırılan güvencenin kanuna uygun şekilde bankada muhafaza edilmesi gerektiğini açıklarım.

Açıklama: Türk Borçlar Kanunu'nun 342. maddesine göre güvence bedeli üç aylık kira bedelini aşamaz.

Para olarak belirlenen güvence, kiraya verenin onayı olmadan çekilemeyecek şekilde vadeli bir tasarruf hesabına yatırılmalıdır.

Güvence bedeli kiracının sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerine ilişkin teminattır. Kira bedeli ve emlak aracılık hizmet bedelinden farklıdır.

43. Kiracılı bir konutun satışa sunulması durumunda mevcut kiracıya ve potansiyel alıcılara hangi bilgileri verirsiniz?

Cevap: Taşınmazın satılmasının mevcut kira sözleşmesini kendiliğinden sona erdirmediğini, yeni malikin kira ilişkisinin tarafı olacağını ve tahliye işlemlerinin kanuni şartlara bağlı olduğunu açıklarım.

Açıklama: Türk Borçlar Kanunu'nun 310. maddesi kapsamında kiralananın el değiştirmesi durumunda yeni malik genel olarak mevcut kira sözleşmesinin tarafı olur.

Potansiyel alıcılara taşınmazın kiracılı olduğu, mevcut kira bedeli, sözleşme süresi ve kullanım durumu hakkında gerekli bilgiler verilmelidir.

Taşınmaz gösterimleri kiracının haklarına ve özel hayatına saygı gösterilerek planlanmalıdır. Tahliye konusunda hukuken mümkün olmayan vaatlerde bulunulmamalıdır.

44. Taşınmazın satış veya kiralama işlemi tamamlandıktan sonra hangi işlemleri gerçekleştirirsiniz?

Cevap: Teslim işlemlerini gerçekleştirir, gerekli belgeleri düzenler, portföy kayıtlarını günceller, ilan faaliyetlerini sonlandırır ve müşteri geri bildirimlerini takip ederim.

Açıklama: Emlak danışmanlığı hizmeti yalnızca satış veya kiralama işleminin tamamlanmasından ibaret değildir.

İşlem sonrasında anahtar teslimi, demirbaşların kontrolü, sayaç bilgilerinin kaydedilmesi, teslim tutanağının hazırlanması ve gerekli hizmet belgelerinin düzenlenmesi takip edilmelidir.

Yetkilendirme kapsamındaki diğer işlem sonrası hizmetler yürütülmeli ve müşteri memnuniyeti değerlendirilmelidir.

Mesleki Hesaplamalar ve Uygulamalı Mülakat Soruları (45–50. Sorular)

45. Satış bedeli 4.750.000 TL olan bir taşınmaz için KDV hariç azami aracılık hizmet bedelini nasıl hesaplarsınız? Hizmet bedelinin eşit paylaşılması durumunda tarafların ödeyeceği tutar ne kadardır?

Cevap: KDV hariç azami toplam aracılık hizmet bedeli 190.000 TL'dir. Eşit paylaşım durumunda alıcı ve satıcı ayrı ayrı 95.000 TL öder.

Açıklama: Taşınmaz Ticareti Hakkında Yönetmelik kapsamında alım satıma aracılık hizmet bedelinin KDV hariç azami oranı satış bedelinin %4'üdür.

Satış bedeli = 4.750.000 TL
Azami hizmet bedeli oranı = %4
Toplam hizmet bedeli = 4.750.000 × 0,04
Toplam hizmet bedeli = 190.000 TL
Hizmet bedelinin eşit paylaşılması durumunda:

Alıcının payı = 190.000 ÷ 2
Alıcının payı = 95.000 TL
Satıcının payı = 190.000 ÷ 2
Satıcının payı = 95.000 TL
Hesaplanan tutarlara KDV dâhil değildir.

46. Aylık kira bedeli 27.500 TL olan bir konutun azami güvence bedeli ve KDV hariç azami kiralamaya aracılık hizmet bedeli ne kadardır?

Cevap: Azami güvence bedeli 82.500 TL, KDV hariç azami kiralamaya aracılık hizmet bedeli 27.500 TL'dir.

Açıklama: Konut ve çatılı iş yeri kiralarında güvence bedeli en fazla üç aylık kira bedeli olabilir. Kiralamaya aracılık hizmet bedeli ise KDV hariç bir aylık kira bedelini aşamaz.

Aylık kira bedeli = 27.500 TL
Azami güvence bedeli = Aylık kira × 3
Azami güvence bedeli = 27.500 × 3
Azami güvence bedeli = 82.500 TL
Azami aracılık hizmet bedeli = Aylık kira × 1
Azami aracılık hizmet bedeli = 27.500 × 1
Azami aracılık hizmet bedeli = 27.500 TL
Güvence bedeli ile aracılık hizmet bedeli farklı hukuki amaçlara sahip iki ayrı tutardır.

47. Yüzölçümü 900 m² olan bir imar parselinde TAKS 0,25 ve KAKS 1,50 olarak belirlenmiştir. Azami taban alanını ve emsale dâhil toplam kat alanını nasıl hesaplarsınız?

Cevap: Azami taban alanı 225 m², emsale dâhil toplam kat alanı 1.350 m²'dir.

Açıklama: TAKS, Taban Alanı Kat Sayısını; KAKS ise Kat Alanı Kat Sayısını ifade eder.

İmar parseli alanı = 900 m²
TAKS = 0,25
KAKS = 1,50
Azami taban alanı = İmar parseli alanı × TAKS
Azami taban alanı = 900 × 0,25
Azami taban alanı = 225 m²
Emsale dâhil toplam kat alanı = İmar parseli alanı × KAKS
Emsale dâhil toplam kat alanı = 900 × 1,50
Emsale dâhil toplam kat alanı = 1.350 m²
Fiilen yapılabilecek yapı alanı belirlenirken çekme mesafeleri, yapı yüksekliği, plan notları ve diğer imar koşulları da dikkate alınmalıdır.

48. Satış bedeli 5.600.000 TL, aylık kira getirisi 28.000 TL olan bir konutun brüt yıllık kira getirisi oranını ve basit amortisman süresini nasıl hesaplarsınız?

Cevap: Brüt yıllık kira getirisi oranı %6, basit amortisman süresi yaklaşık 16 yıl 8 aydır.

Açıklama: Öncelikle aylık kira bedeli 12 ile çarpılarak yıllık brüt kira geliri hesaplanır.

Satış bedeli = 5.600.000 TL
Aylık kira geliri = 28.000 TL
Yıllık brüt kira geliri = 28.000 × 12
Yıllık brüt kira geliri = 336.000 TL
Brüt yıllık kira getirisi oranı = (Yıllık kira geliri ÷ Satış bedeli) × 100
Brüt yıllık kira getirisi oranı = (336.000 ÷ 5.600.000) × 100
Brüt yıllık kira getirisi oranı = %6
Basit amortisman süresi = Satış bedeli ÷ Yıllık kira geliri
Basit amortisman süresi = 5.600.000 ÷ 336.000
Basit amortisman süresi ≈ 16,67 yıl

Bu hesaplamada vergiler, bakım giderleri, taşınmazın boş kalma süreleri ve gelecekteki kira değişimleri dikkate alınmamıştır.

49. Bir müşterinin toplam bütçesi 3.500.000 TL'dir. Satış bedeli dışında kalan bütün işlem giderleri için 175.000 TL ayırmıştır. Müşteriye önerebileceğiniz taşınmazların azami satış bedeli ne kadardır?

Cevap: Müşteriye belirtilen gider varsayımı altında en fazla 3.325.000 TL satış bedeline sahip taşınmazlar önerilebilir.

Açıklama: Müşterinin toplam bütçesinden satış bedeli dışındaki giderler için ayrılan tutar çıkarılarak kullanılabilir taşınmaz bütçesi hesaplanır.

Toplam müşteri bütçesi = 3.500.000 TL
Diğer işlem giderleri = 175.000 TL
Azami taşınmaz satış bedeli = Toplam bütçe − Diğer işlem giderleri
Azami taşınmaz satış bedeli = 3.500.000 − 175.000
Azami taşınmaz satış bedeli = 3.325.000 TL
Emlak danışmanı müşterinin bütçesine uygun taşınmazları belirlerken satış bedeli dışında ortaya çıkabilecek giderleri de dikkate almalıdır.

50. Bir emlak danışmanı bir ay içerisinde 75 müşteri görüşmesi, 30 taşınmaz gösterimi ve 6 satış işlemi gerçekleştirmiştir. Müşteri görüşmelerinin satışa dönüşme oranını ve taşınmaz gösterimlerinin satışa dönüşme oranını nasıl hesaplarsınız?

Cevap: Müşteri görüşmelerinin satışa dönüşme oranı %8, taşınmaz gösterimlerinin satışa dönüşme oranı %20'dir.

Açıklama: Satışa dönüşme oranı, tamamlanan satış sayısının değerlendirmeye esas alınan toplam faaliyet sayısına bölünmesi ve 100 ile çarpılması sonucunda hesaplanır.

Toplam müşteri görüşmesi = 75
Toplam taşınmaz gösterimi = 30
Tamamlanan satış sayısı = 6
Müşteri görüşmelerinin satışa dönüşme oranı = (6 ÷ 75) × 100
Müşteri görüşmelerinin satışa dönüşme oranı = %8
Taşınmaz gösterimlerinin satışa dönüşme oranı = (6 ÷ 30) × 100
Taşınmaz gösterimlerinin satışa dönüşme oranı = %20
Bu oranlar, müşteri ilişkileri ve pazarlama faaliyetlerinin performansının değerlendirilmesinde kullanılabilir.